

**KESANTUNAN BERBAHASA PADA *POSTINGAN* LAYANAN AKUN
CUSTOMER CARE DALAM TWITTER (SEBUAH KAJIAN
PRAGMATIK)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sastra
Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia



oleh

Angel Rigal Permata Setiawan

NIM 1603578

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
DEPARTEMEN PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

**KESANTUNAN BERBAHASA PADA *POSTINGAN* LAYANAN AKUN
CUSTOMER CARE DALAM TWITTER (SEBUAH KAJIAN
PRAGMATIK)**

oleh
Angel Rigal Permata Setiawan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Sastra pada Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra

© Angel Rigal Permata Setiawan 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2020

Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian
dengan dicetak ulang atau difotokopi tanpa seizin penulis

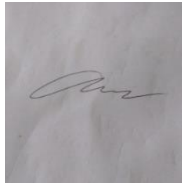
LEMBAR PENGESAHAN

ANGEL RIGAL PERMATA SETIAWAN

**KESANTUNAN BERBAHASA PADA POSTINGAN LAYANAN AKUN
CUSTOMER CARE DALAM TWITTER (SEBUAH KAJIAN
PRAGMATIK)**

disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Aceng Ruhendi S., M.Hum.

NIP 195608071980121001

Pembimbing II



Dr. Hj. Afi Fadlilah, M.Hum.

NIP 197911162008012011

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia



Dr. Isah Cahyani, M.Pd.

NIP 196407071989012001

Angel Rigal Permata Setiawan, 2020
KESANTUNAN BERBAHASA PADA POSTINGAN LAYANAN AKUN
CUSTOMER CARE DALAM TWITTER (SEBUAH KAJIAN PRAGMATIK)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**KESANTUNAN BERBAHASA PADA *POSTINGAN* LAYANAN AKUN
CUSTOMER CARE DALAM TWITTER (SEBUAH KAJIAN
PRAGMATIK)**

Angel Rigal Permata Setiawan

Prodi Bahasa dan Sastra Indonesia – S1, Fakultas Bahasa dan Sastra
Universitas Pendidikan Indonesia
Jl. Dr. Setiabudi, No. 229, Bandung
angelrigal@student.upi.edu, Telp. 085871097677

ABSTRAK

Penelitian dengan judul *Kesantunan Berbahasa pada Postingan Layanan Akun Customer Care dalam Twitter (Sebuah Kajian Pragmatik)* ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan penggunaan prinsip kesantunan berbahasa, penerapan prinsip kesantunan berbahasa, serta skala kesantunan berbahasa yang mengacu pada teori dari Geoffrey Leech, yang ada dalam *postingan* keluhan pelanggan kepada akun *customer care* maupun tanggapan dari akun *customer care*. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan metode simak. Pengambilan data dilakukan dengan teknik bebas cakap dan teknik catat. Data yang diambil berupa gambar tangkapan layar yang berisi *postingan* layanan di *Twitter* yang selanjutnya ditranskripsikan dan dianalisis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keenam maksim kesantunan berbahasa sesuai teori Geoffrey Leech digunakan dalam setiap tuturan pada *postingan* layanan akun *customer care* di *Twitter*. Data yang sudah dianalisis menunjukkan bahwa lebih banyak tuturan yang mematuhi prinsip kesantunan berbahasa dibanding dengan yang melanggar prinsip kesantunan berbahasa. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketiga skala kesantunan berbahasa menurut Geoffrey Leech digunakan dengan baik di dalam data tuturan penelitian ini.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, Prinsip Kesantunan Berbahasa, Skala Kesantunan Berbahasa, Pragmatik.

SPEECH ACTS POLITENESS IN CUSTOMER CARE'S SERVICE POST ON TWITTER ACCOUNT (A PRAGMATIC STUDY)

Angel Rigal Permata Setiawan

Indonesian Language and Literature Study Program – S1, Faculty of Language and Literature

Indonesia University of Education

Jl. Dr. Setiabudi, No. 229, Bandung

angelrigal@student.upi.edu, Telp. 085871097677

ABSTRACT

This research with the title of *Speech Acts Politeness in Customer Care's Service Post on Twitter Account (a Pragmatic Study)* aims to identify and describe the use of the politeness principle, the application of the politeness principle, and the language politeness scale which refers to the theory of Geoffrey Leech, which is in the post of customer complaints to customer care accounts and responses from customer care accounts. The research approach used in this research is a qualitative approach with the observation method. Data were collected by using proficiency-free techniques and note-taking techniques. The data taken is in the form of a screenshot containing service posts on Twitter which are then transcribed and analyzed. The results of this study indicate that the six maxims of language politeness according to Geoffrey Leech's theory are used in every speech in customer care account service posts on Twitter. The data that has been analyzed shows that there are more speeches that obey the politeness principle than those that violate the politeness principle. The results of this study also indicate that the three language politeness scales according to Geoffrey Leech are used well in the speech data of this study.

Key words: *speech acts politeness, speech acts politeness principle, speech acts politeness scale, pragmatic.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	5
1.2.3 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN TEORETIS	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Pragmatik	8
2.1.2 Prinsip Kesantunan Bahasa	10
2.1.3 Skala Kesantunan Bahasa	17
2.2 Kajian Pustaka	17
BAB III	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Metode Penelitian	24

3.2.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.3 Teknik Analisis Data	25
3.2.4 Instrumen Penelitian	26
3.2.5 Sumber Data dan Data	27
3.2.6 Alur Penelitian	28
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil	30
4.1.1 Temuan 1	31
4.1.2 Temuan 2	33
4.2 Pembahasan	35
4.2.1 Bahasan 1	35
4.2.2 Bahasan 2	82
BAB V	146
PENUTUP	146
5.1 Simpulan	146
5.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	149
Lampiran 1. Data Prinsip Kesantunan Berbahasa	150
Lampiran 2. Data Penerapan Kesantunan Berbahasa dan Skala Kesantunan Berbahasa	186

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, Diki. 2019. *Twitter*. [online]. Tersedia: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Twitter>. [9 Desember 2019].
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, Abdul. 2012. *Linguistik Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- KBBI, 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Tersedia: <https://kbbi.kemendikbud.go.id>. [14 Agustus 2020].
- Kridalaksana, Harimukti. 2008. *Kamus Linguistik Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Muhammad. 2014. *Metode Penelitian Bahasa*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- N, Sora. 2014. *Pengertian Customer Service Beserta Tugas dan Fungsinya*. [Online]. Tersedia: www.pengertianku.net/2014/10/pengertian-customer-service-beserta-tugas-dan-fungsinya.html. [9 Desember 2019].
- Oktavianti, Ikmi Nur. 2012. *Prinsip Kesopanan (Politeness Principles)*. [Online]. Tersedia: <https://google.co.id/amp/s/littlestoriesoflanguages.wordpress.com/2012/05/16/prinsip-kesopanan-politeness-principles/amp/>. [11 Agustus 2020].
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surastina. 2011. *Pengantar Semantik & Pragmatik*. Yogyakarta: New Elmaterra Group.
- Verhaar, J. W. M. 2010. *Asas-Asas Linguistik Umum*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Wijana, I Dewa Putu. 1996. *Dasar-Dasar Pragmatik Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusri. 2016. *Ilmu Pragmatik dalam Prespektif Kesopanan Berbahasa*. Yogyakarta: Deepublish.